

ZMLUVA O PODPORE

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Obchodný zákonník“)
(ďalej len „zmluva“)

číslo u objednávateľa: ZML-3-36/2016-500

číslo u dodávateľa: 34/2016

Zmluvné strany:

1/ Názov: **Štatistický úrad Slovenskej republiky**

Sídlo: Miletičova 3, 82467 Bratislava 26

IČO: 166197

DIČ: 2020830218

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: SK46 8180 0000 0070 0007 2444

Štatutárny zástupca: Ing. Alexander Ballek, predseda úradu

(ďalej len „objedávateľ“)

a

2/ Obchodné meno: **Data System Soft, spol. s r. o.**

Sídlo: Trnavská cesta 82, 821 02 Bratislava

IČO: 17330491

DIČ: 2020322172

IČ DPH: SK2020322172

Zapísaná: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. Oddiel: Sro, Vložka č. 1529/B

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

Číslo účtu: SK18 1100 0000 0026 2855 5262

Oprávnenie konať

v mene spoločnosti: RNDr. Roman Cisár, konateľ

(ďalej len "dodávateľ")

PREAMBULA

Táto zmluva sa uzatvára v súlade s § 81 písm. b) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nakoľko dodávateľ čestne vyhlásil, že je majiteľom výhradných autorských práv k softvérovému dielu **Informačný systém na sledovanie odpracovaného času (ďalej len „ISSOČ“)** a zároveň existujú preukázateľné technické dôvody v zmysle tohto ustanovenia, v dôsledku ktorých môže služby poskytnúť len dodávateľ. Dodávateľ ručí za pravdivosť čestného vyhlásenia a zaväzuje sa nahradiť objednávateľovi všetku škodu, ktorá mu v dôsledku nepravdivosti tohto vyhlásenia vznikne. Zmluva nadväzuje na predchádzajúcu činnosť dodávateľa pri budovaní softvérového diela **ISSOČ** a súvisí s jeho úpravami, údržbou a poskytovaním podpory pre užívateľské potreby .

ČL. I. PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom zmluvy je služba poskytovania podpory diela ISSOČ .
2. Špecifikácia predmetu zmluvy je uvedená v prílohe č. 1 „Zoznam poskytovaných služieb podpory“, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
3. Dodávateľ bude poskytovať objednávateľovi služby za podmienok uvádzaných v tejto zmluve a objednávateľ bude mať tomu zodpovedajúci záväzok zaplatiť dohodnutú cenu podľa platobných podmienok uvedených v článkoch IV. a V. tejto zmluvy.

ČL. II. ZABEZPEČENIE PLNENIA ZMLUVY

1. Dodávateľ sa zaväzuje plniť svoj záväzok poskytovať služby, ako aj ďalšie svoje záväzky s odbornou starostlivosťou.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečovať koordinačnú činnosť voči všetkým zamestnancom objednávateľa a tretím stranám, ktoré majú participovať na poskytovaní súčinnosti dodávateľovi.
3. Objednávateľ umožní zamestnancom dodávateľa zúčastnených na plnení predmetu tejto zmluvy prístup do objektov a priestorov dotknutých realizáciou zmluvy pre účely zabezpečenia plnenia predmetu zmluvy.
4. Objednávateľ vytvorí prevádzkové podmienky zodpovedajúce záväzným predpisom o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci.
5. Objednávateľ zabezpečí dostupnosť vlastného existujúceho sieťového prepojenia na internet a IT infraštruktúru objednávateľa pre potreby plnenia predmetu tejto zmluvy v dohodnutom rozsahu.

ČL. III. TERMÍN A MIESTO PLNENIA

1. Dodávateľ bude poskytovať služby podľa prílohy č. 1 „Zoznam poskytovaných služieb podpory“ tejto zmluvy v lehotách vyplývajúcich z príslušných ustanovení tejto zmluvy, jej príloh a vzájomných dohôd v súlade s touto zmluvou. Zmenové služby poskytuje dodávateľ v lehotách uvedených v záväzne potvrdených akceptovaných požiadavkách objednávateľa podľa bodu 3 prílohy č.2, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
2. Obe strany vyhlasujú, že sú si vedomé, že riadne a včasné poskytovanie služieb dodávateľom podľa tejto zmluvy, je závislé a podmienené súčinnosťou objednávateľa a riadnym a včasným plnením tretích strán, ktoré pre objednávateľa zabezpečujú alebo zabezpečovali plnenie, ktoré sa týka služieb podľa tejto zmluvy. Tým nie je dotknutá povinnosť dodávateľa postupovať s odbornou starostlivosťou a záväzok garantovať funkcionality ISSOČ.
3. Táto zmluva je uzavretá na dobu určitú a to na dobu 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

4. Miestom poskytovania plnenia je:
Štatistický úrad Slovenskej republiky
Miletičova 3,
824 67 Bratislava

ČL. IV. CENA

1. Cena za vykonanie predmetu zmluvy je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
2. Cena za poskytnuté služby podľa bodu 1 „Štandardná údržba ISSOČ“ prílohy č. 1 tejto zmluvy je 420,- EUR bez DPH a bude sa uhrádzať ako paušál mesačne počas celej doby trvania tejto zmluvy.
3. Cena za poskytnuté služby podľa bodu 2 „Zmenové a ostatné podporné služby“ prílohy č. 1 tejto zmluvy je stanovená na sumu 58,00 EUR bez DPH / hod. na základe skutočne vykonaných prác ako počet hodín prenasobený jednotkovou cenou.
4. K cenám bez DPH sa pri fakturácii vyúčtuje aj aktuálna DPH v zmysle príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov účinných ku dňu fakturácie.

ČL. V. PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Paušálny mesačný poplatok podľa článku IV. bodu 2. tejto zmluvy bude dodávateľ fakturovať objednávateľovi mesačne k poslednému pracovnému dňu v mesiaci, za ktorý dodávateľ predmetné služby objednávateľovi poskytoval.
2. Cenu podľa čl. IV bod 3 tejto zmluvy je dodávateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi vždy až po podpísaní príslušného akceptačného protokolu podľa bodu 3 prílohy č.2 tejto zmluvy.
3. Faktúry musia obsahovať náležitosti v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka a zákona č.222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, minimálne tieto náležitosti:
 - a) obchodné meno, sídlo a adresu objednávateľa
 - b) obchodné meno, sídlo a adresu dodávateľa
 - c) číslo faktúry
 - d) označenie zmluvy
 - e) deň odoslania faktúry
 - f) dátum splatnosti
 - g) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť
 - h) predmet plnenia
 - i) cena bez DPH
 - j) DPH
 - k) cena celkom
 - l) podpis oprávnenej osoby dodávateľa a odtlačok pečiatky.

V opačnom prípade budú dodávateľovi bezodkladne po zistení nedostatkov vrátené na prepracovanie.

4. Na novo vystavenú faktúru sa bude vzťahovať nový termín splatnosti odo dňa jej doručenia objednávateľovi.
5. Faktúra sa považuje za uhradenú odpísaním predmetnej fakturovanej čiastky z účtu objednávateľa v prospech dodávateľa.
6. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi.

ČL. VI. RIADENIE PRÁV A POVINNOSTÍ ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Predmet zmluvy bude dodávaný v zmysle príloh č. 1 a č. 2 s tým, že v prílohe č. 2 je upravená organizácia a riadenie podpory.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú určiť zodpovedné osoby v zmysle prílohy č. 2 tejto zmluvy do 10 pracovných dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy a písomne informovať o tejto skutočnosti druhú zmluvnú stranu.

ČL. VII. ZÁRUKA

1. Dodávateľ zaručuje, že každá časť plnenia predmetu zmluvy, ktorú poskytne, bude vykonaná s vynaložením primeranej odbornej starostlivosti na príslušnej technickej úrovni a bude zodpovedať dohodnutému popisu v zmysle prílohy č. 1 a 2 tejto zmluvy .
2. Záruka sa vzťahuje na prípady, keď sa preukáže, že vady na predmete zmluvy vzniknuté v rámci zmenových služieb boli spôsobené na strane dodávateľa.
3. Dodávateľ zodpovedá za vady poskytnutého plnenia zmenových služieb, ktoré sa prejavia po splnení predmetu zmluvy nespôsobené zo strany objednávateľa v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
4. Dodávateľ poskytne na úpravy, ktoré vzniknú v rámci zmenových služieb záruku v trvaní 12 mesiacov odo dňa akceptácie príslušného plnenia v rámci zmenových služieb objednávateľom.

ČL. VIII. SANKCIE A MOŽNOSŤ ODSŤÚPENIA OD ZMLUVY

1. Ak je dodávateľ v omeškaní s plnením v rámci zmenových služieb, je objednávateľ oprávnený požadovať od dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny nedokončenej ucelenej časti plnenia určenej pre dané zmenové služby za každý deň omeškania až do doby skutočného poskytnutia predmetného plnenia. Objedávateľ má právo požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty až do hodnoty nedokončenej ucelenej časti plnenia určenej v rámci zmenových služieb.
2. Ak je dodávateľ v omeškaní s plnením podľa bodu 1.2 prílohy č.1 tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený požadovať od dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 50,00 EUR za každý deň omeškania až do skutočného odstránenia chyby.
3. Objedávateľ neuplatní zmluvnú pokutu, pokiaľ je omeškanie dodávateľa spôsobené z dôvodov na strane objednávateľa, tretích strán, a/alebo ak k omeškaniu dodávateľa dôjde

z dôvodu vyššej moci, resp. v dôsledku existencie okolností vylučujúcich zodpovednosť v zmysle ust. § 374 Obchodného zákonníka.

4. Pri oneskorenej úhrade faktúry je dodávateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z fakturovanej ceny za každý deň omeškania. Dodávateľ má právo požadovať zaplatenie úroku z omeškania až do hodnoty fakturovanej ceny.
5. Dodávateľ neuplatní úrok z omeškania v prípade, ak toto omeškanie bude spôsobené z dôvodu vyššej moci (napr. na strane Štátnej pokladnice).
6. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak dodávateľ nedodrží dohodnutý termín plnenia a predmet zmluvy nesplní ani v náhradnom termíne písomne dohodnutom s objednávateľom. Odstúpenie od zmluvy je účinné doručením písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy dodávateľovi.
7. Dodávateľ má právo prerušiť plnenie zmluvy ak je objednávateľ v omeškaní so zaplatením splatnej faktúry o viac ako 60 dní a zároveň má právo po písomnom upozorení a stanovení dodatočnej lehoty na úhradu odstúpiť od zmluvy.
8. Odstúpenie od zmluvy sú zmluvné strany povinné oznámiť písomne bez zbytočného odkladu po tom, čo nastala skutočnosť zakladajúca nárok na odstúpenie.
9. V prípade nedodržania ustanovení tejto zmluvy, sa zmluvné strany zaväzujú rokovať v dobrej viere o náprave, a to tak, aby boli zabezpečené dodatočné podmienky plnenia tejto zmluvy tak, aby sa to od dodávateľa mohlo v rozumnej miere požadovať.

ČL. IX. OSOBITNÉ USTANOVENIA

1. Dodávateľ uznáva a rešpektuje, že podklady, ktoré mu poskytne objednávateľ a neboli súčasťou predmetu zmluvy na dielo ISSOČ pre potreby poskytovania služieb sú dielom v zmysle autorského zákona a ako také sú predmetom autorsko-právnej ochrany. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky takéto podklady použije výlučne pre účely plnenia predmetu tejto zmluvy.
2. Dodávateľ vyhlasuje, že je oprávnený v zmysle autorského zákona poskytovať predmet zmluvy a jeho odovzdaním objednávateľovi nebudú narušené žiadne práva tretích strán. V opačnom prípade oprávnené finančné nároky tretích strán k poskytnutému predmetu zmluvy, bude znášať dodávateľ.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ je oprávnený používať časovo neobmedzene plnenia, ktoré vznikli v rámci zmenových služieb, spôsobmi umožňujúcimi naplnenie ich účelu v praxi.
4. Pri častiach predmetu plnenia zmluvy, kde na ich vykonanie je nevyhnutná súčinnosť objednávateľa, avšak súčinnosť objednávateľa nebude poskytnutá v dôsledku čoho nebude možné dodržať termín na splnenie takýchto častí predmetu plnenia, sa zmluvný termín na vykonanie časti predmetu zmluvy nadväzujúcej na časť plnenia, ktorú nie je možné v dôsledku vzniku hore uvedenej situácie plniť, sa zmluvný termín plnenia takejto časti predmetu plnenia primerane posúva.
5. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať ochranu dôverných údajov a osobných údajov v zmysle príslušných právnych predpisov upravujúcich dané oblasti.

ČL. X.
BEZPEČNOSTNÉ POŽIADAVKY

1. Objednávateľ požaduje od dodávateľa pri práci vo svojich informačných systémoch dodržiavať bezpečnostné pravidlá platné pre informačný systém, ktoré bezprostredne súvisia s predmetom plnenia. Poučenie o bezpečnostných pravidlách dodávateľom určených oprávnených osôb vykoná bezpečnostný manažér objednávateľa, o čom vykoná záznam. Záznam o poučení bude obsahovať práva a povinnosti oprávnených osôb.
2. Dodávateľ predmetu zmluvy vykoná poučenie všetkých svojich pracovníkov poverených vykonaním prác podľa predmetu tejto zmluvy v zmysle týchto bezpečnostných opatrení, o čom vykoná zápis. V poučení budú pracovníci uvedení menovite a poučenie potvrdia svojimi podpismi. Zápis o poučení odovzdá dodávateľ bezpečnostnému manažérovi objednávateľa.
3. Objednávateľ požaduje pri práci vo svojich informačných systémoch dodržať mlčanlivosť a ochranu dôverných a osobných údajov, tak počas prác, ako aj po ich ukončení, ako aj o všetkých skutočnostiach, s ktorými sa dodávateľ oboznámi počas týchto prác.
4. Objednávateľ si vyhradzuje právo stanoviť rozsah prístupu dodávateľa k údajom aktív systému, len na taký rozsah, ktorý je nutný k splneniu predmetu zmluvy.
5. Objednávateľ si vyhradzuje právo stanoviť spôsob kontroly dodržiavania bezpečnostných pravidiel platných pre informačné systémy objednávateľa.
6. Objednávateľ požaduje, aby odovzdané plnenie spĺňalo bezpečnostné požiadavky na neprítomnosť známych bezpečnostných zraniteľností k dátumu ich odovzdania. Zoznam relevantných zraniteľností bude dodaný objednávateľom v dostatočnom predstihu pred odovzdaním plnenia. Dodávateľ nezodpovedá za bezpečnostné zraniteľnosti produktov tretích strán.
7. Objednávateľ požaduje, aby odovzdané plnenie neobsahovalo skryté funkcie a objednávateľom neobjednané funkcionality, ktoré umožnia tvorcovi systému ich zneužitie.
8. V prípade, že si servisný zásah na mieste inštalácie vyžaduje zmeny vykonané pracovníkom dodávateľa v informačnom systéme (IS) ISSOČ objednávateľa, objednávateľ je zodpovedný za vytvorenie záložných kópií dát viazucich sa k IS pred vykonaním zmien, aby bolo v prípade potreby možné dáta obnoviť. Vykonávanie zmien do IS nesmie ohroziť resp. zapríčiniť stratu, zničenie alebo poškodenie ostatných dát, ktoré sa nachádzajú v produkčnom prostredí objednávateľa. V prípade, že sa tak počas vykonávania zmien pre IS zavineným konaním dodávateľa preukázateľne stane, nesie za to dodávateľ v plnej miere zodpovednosť a nápravu v plnej miere zabezpečí na vlastné náklady - objednávateľ poskytne súčinnosť pri zabezpečení nápravy. Objednávateľ poskytne dodávateľovi prístupové práva len do tých častí svojho IS, ktoré sú nevyhnutné pre realizáciu predmetu tejto zmluvy.
9. Objednávateľ poskytne prístup k IS za účelom diagnostikovania a odstraňovania chýb a overovania správnosti fungovania IS vo svojom testovacom prostredí.
10. Objednávateľ na požiadanie a za dohodnutých podmienok sprístupní dodávateľovi diaľkový prístup k IS v testovacom prostredí. Diaľkový prístup bude realizovaný pomocou zabezpečenej VPN, pre dohodnutých servisných zamestnancov dodávateľa do testovacieho prostredia. Prístupovými právami objednávateľ zabezpečí postačujúce privilégia pre vykonávanie predmetu zmluvy. Dodávateľ štandardne nebude mať prístup k produkčnému prostrediu objednávateľa. Prístup k produkčnému systému môže byť povolený len v odôvodnených situáciách na základe dohodnutých podmienok.

11. Odstránenie chýb a nasadenie nových verzií IS v produkčnom prostredí objednávateľa sa vykoná výlučne formou dodávateľom dodaných scriptov, alebo novej verzie aplikačného vybavenia.
12. Za nasadenie opravených aplikačných programov a opravných databázových scriptov do produkčného prostredia je zodpovedný objednávateľ, pričom dodávateľ zašle presný inštalačný postup k týmto opravám. Dodávateľ je zodpovedný za kvalitu a bezpečnosť dodaných opravných aplikácií a scriptov – musia byť náležite overené v testovacom prostredí. Overenie v testovacom prostredí vykonáva objednávateľ.
13. V prípade nedodržania stanovených podmienok podľa tohto článku zmluvy zo strany dodávateľa, ktoré spôsobia škodu objednávateľovi, je objednávateľ oprávnený si túto nárokovať u dodávateľa v plnom rozsahu.

ČL. XI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvu je možné zmeniť alebo doplniť len po vzájomnej písomnej dohode zmluvných strán.
2. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
3. Právne vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 185/2015 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov a iných právnych predpisov súvisiacich s predmetom a obsahom tejto zmluvy.
4. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých objednávateľ a dodávateľ dostanú každý po dva rovnopisy.

23 -12- 2016

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa 21.12.2016

za objedn.
Štatistický úrad SR
Ing. Alexander Ballek, predseda úradu

za dodávateľa
Data System Soft s.
RNDr. Roman Cisár, konateľ

Soft
s.p.o.
IČ DPH: SK7020122172

Prílohy:

Príloha č. 1 k zmluve: „Zoznam poskytovaných služieb podpory“

Príloha č. 2 k zmluve: „Organizácia a riadenie podpory“

Príloha č. 1 k zmluve ZML-3-36/2016-500 : „Zoznam poskytovaných služieb podpory“

Definície a skratky

Pojem	Definícia
Chyba	Funkčná nedostatočnosť (nefunkčnosť), alebo také správanie sa aplikácií (modulov), ktoré predstavuje odklon od správania sa opísaného v používateľskej dokumentácii
ISSOČ	Softvérové dielo Informačný systém na sledovanie odpracovaného času
IS	Informačný Systém ISSOČ vyvinutý dodávateľom

Zoznam poskytovaných služieb podpory

V rámci podpory budú poskytované tieto služby:

1. „Štandardná údržba ISSOČ“ - vrátane poskytovania služby „Horúcej linky“ a „Opravy chýb“,
2. „Zmenové a ostatné podporné služby“ – dátová podpora, ostatné zmenové požiadavky, konzultácie, školenia, podporné služby.

1. Štandardná údržba ISSOČ

Štandardná údržba ISSOČ zahŕňa:

- horúcu linku,
- SLA - Opravu chýb,
- technologickú podporu,
- úpravy softvérového diela ISSOČ v rámci štandardnej údržby.

1.1. Horúca linka

Horúca linka zabezpečuje:

- príjem požiadaviek,
- sledovanie a spracovanie požiadaviek,
- analýzu požiadaviek,
- správy o stave spracovania požiadaviek,
- prebiehajúcu komunikáciu potrebnú pre objasnenie a riešenie požiadaviek,
- stručné poradenstvo a konzultácie prostredníctvom telefonátov a správ elektronickej pošty vo vzťahu k problémom, ku ktorým došlo počas prevádzky aplikácií.

Ohlasovanie chýb

Dodávateľ poskytuje službu „Horúca linka“ pre splnomocnených zástupcov určených objednávateľom. Objednávateľ oznámi dodávateľovi meno splnomocnených zástupcov do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. Dodávateľ oznámi objednávateľovi, do 10 dní od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, meno splnomocnených zástupcov, ktorí budú zodpovední za poskytovanie služieb.

Splnomocnení zástupcovia majú právo používať službu Horúca linka počas pracovných dní v čase medzi 8:00 a 16:00 hod. prostredníctvom týchto kontaktov:

E-mail: *bude písomne poskytnuté do 10 dní od podpisu zmluvy*

Telefón: *bude písomne poskytnuté do 10 dní od podpisu zmluvy*

www: *bude písomne poskytnuté do 10 dní od podpisu zmluvy*

Podozrenia na zistené chyby sa hlásia ako požiadavky prostredníctvom štandardného formulára v internetovej aplikácii, alebo prostredníctvom elektronickej pošty (preferovanou možnosťou je internetová aplikácia). V súrnych prípadoch môže byť incident oznámený aj telefonicky v čase medzi 8:00 a 16:00, ale okrem toho musí byť zaznamenaný ako požiadavka prostredníctvom štandardného formulára v internetovej aplikácii. Objednávateľ zároveň uvedie aj všetky okolnosti, ktoré viedli ku chybe a na požiadanie z ISSOČ poskytne ďalšiu požadovanú dokumentáciu. Dodávateľ potvrdí prijatie správy prostredníctvom elektronickej pošty a zmenou stavu požiadavky v internetovej aplikácii.

1.2. SLA - Oprava chýb

Dodávateľ v rámci SLA – Opravy chýb zabezpečuje:

- diagnostiku nahlásených problémov prostredníctvom diaľkového prístupu,
- distribúciu dočasných opráv a nových verzií aplikácií.

Za chybu sa nepovažujú :

- následky nesprávneho používania aplikácií, najmä bez príslušného zaškolenia,
- následky útoku počítačového vírusu,
- následky hackerského útoku,
- nefunkčnosť alebo nesprávne správanie sa spôsobené chybou v systémovej prostredí (technické vybavenie, sieť, štandardné programové vybavenie – operačný systém, relačné systémy riadenia bázy dát, atď.).

Podľa naliehavosti potreby na nápravu sa chyby klasifikujú takto:

Kritická chyba

Kritická chyba sa prejavuje výpadkom fungovania celého SW komponentu, čo znemožňuje jeho použitie ako celku, alebo jeho podstatnej časti. Prejavuje sa globálne voči skupine používateľov, je predmetom tejto zmluvy a je opakovane vyvolateľná (reprodukovateľná), alebo má trvalý charakter.

Závažná chyba

Závažná chyba sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií, čo závažným spôsobom obmedzuje ich použitie, pričom neobmedzuje použitie SW komponentu ako celku, alebo jeho podstatných častí. Prejavuje sa globálne voči nezastupiteľnej skupine používateľov, je predmetom tejto zmluvy a je opakovane vyvolateľná (reprodukovateľná), alebo má trvalý charakter.

Ostatné chyby

Chyby znemožňujúce používanie funkcií SW modulov z hľadiska koncového používateľa, pričom neobmedzujú použitie SW komponentu alebo modulu ako celku alebo jeho podstatných častí.

Dodávateľ vyhodnotí správu o hlásení chyby v závislosti od pridelenej triedy (priority) chyby. V prípade, že sa potvrdí chyba ISSOČ, dodávateľ oznámi objednávateľovi predbežný termín pre jej odstránenie. Ak je to možné, dodávateľ bude objednávateľa informovať o možnostiach,

ako sa danej chybe vyhnúť, alebo o alternatívnom postupe. Pre jednotlivé triedy chýb dodávateľ zaručuje nasledujúce časy medzi prijatím hlásenia o chybe, začatím krokov pre jej odstránenie a opravou chyby:

Typ chyby	Lehota na zahájenie prác na odstránenie chyby	Lehota na odstránenie chyby
Kritická	do jedného pracovného dňa od obdržania hlásenia o probléme	do troch pracovných dní od obdržania hlásenia o probléme
Závažná	do 3 pracovných dní od obdržania hlásenia o probléme	v priebehu 20 pracovných dní od obdržania hlásenia o probléme
Ostatné	podľa dohody	podľa dohody

Dohodnutá doba na vyriešenie chyby začína plynúť momentom nahlásenia chyby dodávateľovi na Horúcu linku v čase na tom určenom v zmysle bodu 1.1 tejto prílohy. V prípade, že problém bol nahlásený mimo danej doby, začína lehota plynúť nasledovný pracovný deň o 8:00 hod.

Plynutie doby na odstránenie chyby sa preruší na dobu, ktorú potrebuje objednávateľ na to, aby dodávateľovi na jeho žiadosť poskytol relevantné doplňujúce informácie o chybe a poskytol prístupové privilégia. Plynutie doby je prerušené až do momentu, kedy objednávateľ oznámi dodávateľovi vykonanie a výsledok akcie, o ktorú bol dodávateľom požiadaný.

Plynutie doby na odstránenie chyby sa ukončí momentom dodania riešenia chyby objednávateľovi, ktorého aplikácia buď chybu odstráni, alebo spôsobí zmenu kategórie chyby, alebo sa preukáže, že išlo o chybu mimo systému, ktorý je predmetom údržby v tejto zmluve, resp. chyba vznikla neodborným zásahom v rozpore s dokumentáciou ISSOČ, ktorý nebol zrealizovaný pracovníkom dodávateľa.

Odstránením kritickej chyby sa rozumie aj sfunkčnenie systému tak, aby bola zabezpečená prevádzka.

Dodávateľ zasiela opravy rôznych chýb ISSOČ objednávateľovi buď vo forme dočasných opráv - „quick fixov“ alebo ako súčasť novej inštalačnej verzie. V prípade databázových opráv dodávateľ zasiela opravný script, ktorý objednávateľ nasadí do produkčného prostredia.

Objednávateľ potvrdí príjem a úspešnosť opravy chyby prostredníctvom štandardného formulára v internetovej aplikácii alebo prostredníctvom elektronickej pošty (primárnou možnosťou je internetová aplikácia) bez zbytočného odkladu. V prípade, že dodávateľ nedostane potvrdenie o nasadení opravy zo strany objednávateľa do dvoch pracovných dní, bude chyba považovaná za odstránenú.

2. Zmenové a ostatné podporné služby

Je poskytované analytických, programátorských a ostatných prác súvisiacich s rozvojom aplikácie podľa požiadaviek, školenia zamestnancov, konzultácie a podporné služby, vrátane inštalácie nových verzií a úpravu aplikácie pre nové verzie operačných a databázových systémov a aplikačného softvéru. Tieto služby nie sú zahrnuté v paušálnych poplatkoch a budú riešené samostatnými objednávkami podľa bodu 3 prílohy č.2 tejto zmluvy.

2.1. Dokumentácia ISSOČ

✓ V rámci poskytovania služieb bude každá zmena softvérového diela a jeho implementácie do IT prostredia ŠÚ SR zachytená v aktualizovanej dokumentácii ako garancia toho, že dodávateľ udržiava vysoko odborne pripravený tím. Zahŕňa aktualizáciu Dokumentácie IS v odsúhlasenej verzii opisujúcich funkčnosť IS a podmienky jeho prevádzky a obsluhy po vykonaní aplikačných, konfiguračných, technologických a iných zmien nad IS.

Príloha č. 2 k zmluve ZML-3-36/2016-500: „Organizácia a riadenie podpory“

1. Štruktúra projektu podpory

Služby budú poskytované na základe požiadaviek vyplývajúcich zo Zoznamu poskytovaných služieb podpory v zmysle prílohy č. 1 zmluvy.

2. Štruktúra riadenia podpory

Na riadení podpory sa budú podieľať nasledovné riadiace funkcie: projektový manažér objednávateľa a dodávateľa, manažér pre zmenu objednávateľa a dodávateľa, manažér pre SLA objednávateľa a dodávateľa. Ich stručná definícia poslania a kompetencií je nasledovná:

Projektový manažér objednávateľa/dodávateľa

Je to najvyššia riadiaca funkcia projektu. Jeho poslaním je:

- koordinovať postup jednotlivých poskytovaných služieb vo vecnej a časovej rovine,
- monitorovať činnosť z hľadiska dodržovania dohodnutých formálnych postupov a termínov,
- rozhodovať problémy/nehody eskalované manažérmi pre zmenu a manažérmi pre SLA,
- zodpovedá za akceptáciu/neakceptáciu uskutočneného plnenia,
- príprava návrhov zmluvných zmien.

Manažér pre zmenu objednávateľa

Manažér pre zmenu objednávateľa vykonáva nasledujúce činnosti:

- predloženie presnej funkčnej špecifikácie zmien dodávateľovi (manažérovi pre zmenu dodávateľa),
- zabezpečenie schváľovacích a podpisových náležitostí na strane objednávateľa,
- komunikácia s dodávateľom ohľadom zmien, analýz a návrhov riešenia,
- riadenie procesu realizácie zmeny pre všetky fázy procesu a jeho pripravenosti na testovanie a zavedenie riešenia, riadenie spolupráce zainteresovaných osôb na strane objednávateľa,
- udržovanie úplného a aktuálneho zoznamu zmien.

Manažér pre zmenu dodávateľa

Manažér pre zmenu dodávateľa vykonáva nasledujúce činnosti:

- komunikácia s objednávateľom ohľadom zmien (s manažérom pre zmenu objednávateľa)
- predkladanie predpokladanej a konečnej ceny
- zabezpečenie realizácie, programovania a kompletného dodania predmetu požiadavky na zmenu na strane dodávateľa
- zabezpečenie schváľovacích a podpisových náležitostí na strane dodávateľa

Manažér pre SLA objednávateľa

Manažér pre SLA objednávateľa vykonáva nasledujúce činnosti:

- komunikácia s dodávateľom ohľadom riadenia poskytovaných služieb popísaných v bode č.1 , „Štandardná údržba ISSOČ“ prílohy č.1 tejto zmluvy,
- kontroluje dodržiavanie parametrov SLA na strane objednávateľa.

Manažér pre SLA dodávateľa

Manažér pre SLA dodávateľa vykonáva nasledujúce činnosti:

- komunikácia s objednávateľom ohľadom riadenia poskytovaných služieb popísaných v bode č.1 , „Štandardná údržba ISSOČ“ prílohy č.1 tejto zmluvy,
- zabezpečuje dodržiavanie parametrov SLA na strane dodávateľa.

3. Spôsob riešenia zmenových požiadaviek

Pre účely riešenia požiadaviek na zmenu sa zavádza pojem „zmena“ čo vyjadruje pridanie, modifikáciu, zrušenie akejkoľvek časti v rámci softvérového diela ISSOČ a súvisiacej dokumentácie.

Tento postup sa použije v prípade, ak predmetom je rozvoj resp. zmena funkčnosti ISSOČ. Tento postup využíva nastavenie procesu riadenia zmien:

1. Manažér pre zmenu objednávateľa vyplní formulár „Požiadavka na zmenu a analýzu dopadov“, kde uvedie presnú/é funkčnú/é požiadavku/y na zmenu. Vyplnený formulár zašle manažérovi zmeny dodávateľa.
2. Na základe presnej/ých funkčnej/ých požiadavky/iek na zmenu Manažér pre zmenu dodávateľa zabezpečí predloženie predbežnej cenovej kalkulácie a pošle ju manažérovi zmeny objednávateľa.
3. Ak manažér pre zmenu objednávateľa odsúhlasí predbežnú cenovú kalkuláciu, manažér pre zmenu dodávateľa zabezpečí predloženie analýzy a návrhu riešenia s časovým harmonogramom.
4. Po schválení analýzy a návrhu riešenia manažérom pre zmenu objednávateľa predloží manažér pre zmenu dodávateľa presnú cenovú kalkuláciu.
5. Po schválení presnej cenovej kalkulácie manažér pre zmenu objednávateľa vystaví dokument „Objednávka na zmenové požiadavky“ (ďalej len „Objednávka“) a odošle ho mailom manažérovi zmeny dodávateľa. Následne dokument Objednávka vytlačí (dva originály - jeden pre dodávateľa a jeden pre objednávateľa) a podpísaný ho doručí manažérovi pre zmenu dodávateľa. Ak objednávateľ nevystaví Objednávku, zaväzuje sa uhradiť dodávateľovi náklady vynaložené na analýzu a návrh riešenia, ktorá neprevyšuje odsúhlasenú predbežnú cenovú kalkuláciu za analýzu a návrh riešenia.
6. Po obdržaní a odsúhlasení podpísaného originálu Objednávky manažér zmien dodávateľa zahájí realizáciu objednaných prác v zmysle schváleného harmonogramu.

7. Po ukončení prác vystaví manažér zmien dodávateľa preberací protokol, ktorého súčasťou budú testovacie scenáre (ak boli požadované manažérom pre zmenu objednávateľa v rámci Objednávky) a príslušná dokumentácia podľa bodu 2.1 prílohy č. 1 tejto zmluvy (ak je relevantné).
8. Po poskytnutí služieb v zmysle dokumentu Objednávka manažér pre zmenu objednávateľa zabezpečí otestovanie dodaného riešenia a v prípade úspešnosti testovania podpíše preberací protokol k predmetnej zmene.
9. Na základe podpísaného preberacieho protokolu preukazujúceho úspešnosť otestovania vystaví do 5 dní manažér pre zmenu dodávateľa akceptačný protokol na podpis oboch projektových manažérov.